



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000402653

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1092690-85.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAGAZINE LUIZA S/A, são apelados EDSON RAPHAEL TOFFOLI BAIDA e XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELANTE: MAGAZINE LUIZA S/A

APELADOS: EDSON RAPHAEL TOFFOLI BAIDA e XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A

COMARCA: CAPITAL – 14ª VARA CÍVEL CENTRAL

MAGISTRADO SENTENCIANTE: DR. BAIARDO DE BRITO PEREIRA JÚNIOR

VOTO 46072

(m)

EMENTA

APELAÇÃO – INDENIZAÇÃO MATERIAL – TERCEIRO QUE EFETUOU COMPRA EM NOME DO AUTOR PELA INTERNET COM ENTREGA NA LOJA – FRAUDE – RELAÇÃO DE CONSUMO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – NÃO COMPROVAÇÃO DE QUE AGIRAM DE FORMA DILIGENTE – DANO MORAL EVIDENCIADO I – Demonstrado pelo autor que não efetuou a compra de um celular no importe de R\$ 3.999,00, via cartão de crédito XP Visa, com retirada na loja Magazine Luiza. Ao receber a fatura, imediatamente, contatou a corré XP, que, inicialmente, concedeu um crédito no valor acima supracitado, contudo, no mês seguinte, reinseriu a cobrança. Pagou a fatura de maio/24, integralmente, para não ter o nome incluído no rol de inadimplente. Relata o demandante que NÃO houve a “validação de segurança”, por meio da qual, abre-se o aplicativo da XP e o comprador confirmaria a compra realizada; II – Relação de Consumo entre as partes, nos exatos termos dos artigos 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido, os riscos inerentes às atividades bastante lucrativas dos réus, de permitirem transações cada vez mais céleres à distância, não podem jamais ser transferidos aos consumidores que, por falha na prestação do serviço adequado pelo réu, sofrem danos; III – Condenação solidária dos réus a restituírem ao autor o valor da compra, corrigido monetariamente desde o dia da compra; IV – Dano moral configurado - O autor informou não ter adquirido o celular, no importe de R\$ 3.999,00. O aparelho foi entregue a terceiro fraudador que sequer o prenome do demandante soube escrever. E na entrega, provavelmente não pediram documento para, em tese, atestar a identificação do requerente. O golpe foi bem elaborado e os réus não se atentaram, no sentido de efetuar as diligências necessárias, permitindo a ação do golpista. A quantia fixada (R\$ 1.000,00) pela r. Primeira Instância não comporta majoração, tendo em vista que não houve recurso do autor tampouco redução.

RECURSO NÃO PROVIDO

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto contra a r. sentença de fls. 223/224, cujo relatório se adota, que julgou **procedente** o pedido inicial para declarar a fraude da compra realizada através do cartão de crédito do autor, no importe de R\$ 3.999,00 e condenar os réus, solidariamente, ao ressarcimento do valor que totaliza R\$ 3.999,00, com correção monetária pelo IPCA desde o desembolso e atualização apenas pela SELIC após a citação, observada a Lei 14.905/24, e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 1.000,00, com atualização pela SELIC menos IPCA desde a citação e atualização apenas pela SELIC a partir da presente data, observada a Lei 14.905/24. Sucumbente, condenou a parte requerida ao pagamento das custas, das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 20% do valor da condenação.

Entendeu, o d. Magistrado *a quo*, que houve falha na prestação do serviço, na medida em que os sistemas de segurança do Banco e da própria empresa Magazine Luiza, ao entregarem o produto a pessoa que não era o autor. Disse que o demandante informou não ter feito a compra no importe de R\$3.999,00, tampouco recebeu qualquer mercadoria. Destacou ser indubitável a responsabilidade solidária e objetiva dos réus, nos termos do artigo 7º, p.u., e 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual, impôs aos demandados a obrigação de restituir a quantia acima. Asseverou que a falha na prestação do serviço gerou dano moral, dadas a ofensa a direitos e personalidade do autor e ao constrangimento sofrido em razão da subtração de valor elevado da sua conta por falha dos réus, que o trataram com descaso após o ocorrido.

Apelou somente a ré Magazine Luiza.

Sustenta que a responsabilidade é do cliente, visto que escolheu a modalidade “Retira Loja”, ao argumento de somente a pessoa cadastrada ou informada pelo cliente no momento da compra pode efetuar a retirada do pedido. Relata que é enviado um token ao email cadastrado e somente com este dispositivo é liberada à mercadoria. Requer o afastamento das condenações, e, de caráter subsidiário, a redução do *quantum* fixado a título de danos morais.

Processado regularmente o apelo, foi ele respondido, tendo os autos sido remetidos a este e. Tribunal.

É a síntese do necessário.

Trata-se de ação indenizatória de danos materiais e morais, cujo pleito foi integralmente acolhido, insurgindo-se a corré Magazine Luiza, por meio do presente recurso de apelação.

O apelo não comporta acolhimento.

Isto porque, restou demonstrado pelo autor que não efetuou a compra de um celular no importe de R\$ 3.999,00, via cartão de crédito XP visa, com retirada na loja Magazine Luiza. Ao receber a fatura com o elevado valor, imediatamente, contatou a corré XP, que, inicialmente, concedeu um crédito no valor acima supracitado, contudo, no mês seguinte, reinseriu a cobrança. Pagou a fatura de maio/24, integralmente, para não ter o nome incluído no rol de inadimplente. Relata o demandante que NÃO houve a “validação de segurança”, por meio da qual, abre-se o aplicativo da XP e o comprador confirmaria a compra realizada.

Os réus, em síntese, negaram qualquer ilicitude. Batendo-se pela improcedência.

Apenas a Magazine Luiza apelou, insistindo que não houve falha na prestação do serviço.

Pois bem.

Indubitável a relação de consumo entre as partes, nos exatos termos dos artigos 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, **os riscos inerentes às atividades bastante lucrativas dos réus, de permitirem transações cada vez mais céleres à distância, não podem jamais ser transferidos aos consumidores que, por falha na prestação do serviço adequado pelo réu, sofrem danos.**

Por todos os motivos expostos, é incontroversa a responsabilidade solidária e objetiva dos requeridos, nos termos dos arts. 7.º,

parágrafo único, e 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor, de modo que devem ressarcir o valor subtraído do autor.

O que mais chama a atenção, corroborando a falha na prestação do serviço é a inobservância do prenome do autor, quando da retirada do produto, o golpista assinou “Edison” (fls. 31) e não “Edson”, verdadeiro prenome do demandante.

Quanto ao dano moral.

Diferente do argumento esposado pela recorrente, houve ofensa aos direitos de personalidade do autor, cabendo sim a indenização pelos danos morais sofridos, não havendo ainda que se falar em redução do *quantum*.

Devendo ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral equivalia, exclusivamente, à dor, ao sofrimento ou à angústia da vítima em razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante clara e objetiva: trata-se de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir que fosse provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Segundo o Colendo Superior Tribunal de Justiça “a responsabilização do agente opera-se por força do simples fato da violação, de modo a tornar-se desnecessária a prova concreta do prejuízo” (Informativo n. 404, 24 a 28 de agosto de 2009). Extrai-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais.

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de

comprovação de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem. A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também se deve levar em conta o porte financeiro daquele que indenizará, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito.

No caso em análise, o autor informou não ter adquirido o celular, no importe de R\$ 3.999,00. O aparelho foi entregue a terceiro fraudador que sequer o prenome do demandante soube escrever. E na entrega, provavelmente, não pediram documento para, em tese, atestar a identificação do requerente. O golpe foi bem elaborado e os réus não se atentaram, no sentido de tomar precauções, permitindo a ação do golpista.

A quantia fixada (R\$ 1.000,00) pela r. Primeira Instância não comporta majoração, tendo em vista que não houve recurso do autor tampouco redução.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, **tenho por expressamente prequestionada, nesta Instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.**

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Deixou de majorar os honorários advocatícios, uma vez que foram fixados no grau máximo (20%).

Maria Lúcia Pizzotti
Relatora